

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP INTERNE
RSUD DR. RASIDIN PADANG TAHUN 2017**

Oleh;

Yuanita Ananda¹⁾

¹⁾ Staf Pengajar STIKes Alifah Padang, *Email: Yuanita_ananda88@yahoo.com*

ABSTRAK

Latar belakang; Berdasarkan nilai Bor di Ruang Rawat Inap Interne pada tahun 2013 29,42%, tahun 2014 21,32%, dan tahun 2015 22,80% Data tersebut menggambarkan bahwa presentase BOR di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang menurun dari tahun ke tahun. Laporan tahunan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang terjadi penurunan jumlah pasien tahun 2013 sebanyak 1258 (12,58%), dan pada tahun 2014 menjadi 1015 (10,15%), pada tahun 2015 sebanyak 1297 (12,97%). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2017.

Metode; Jenis penelitian *deskriptif analitik* dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien yang dirawat di ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang sampel dua bulan terakhir sebanyak 170 orang. Sampel diambil secara *purposive Sampling* sebanyak 63 sampel. Analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi Square* dengan derajat kepercayaan 95%.

Hasil ; Hasil penelitian didapatkan bahwa lebih dari separoh (65,1%) pasien menyatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan, dan lebih dari separoh (69,8%) pasien menyatakan mutu pelayanan keperawatan tidak bermutu di Ruang Rawat Inap Interne Dr. Rasidin Padang Tahun 2017. Dari hasil uji bivariat didapatkan hasil yaitu dengan nilai *p value* sebesar 0,000 jadi terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD DR. Rasidin Padang Tahun 2017.

Kesimpulan; Dapat disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2016. Diharapkan kepada pimpinan RSUD Dr. Rasidin Padang untuk Melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

**RELATIONS NURSING SERVICE QUALITY SATISFACTION LEVEL OF
PATIENT IN ROOM INTERNE INPATIENT HOSPITAL DR. PADANG RASIDIN
2017.**

By;

Yuanita Ananda¹⁾

¹⁾Lecturer of STIKes Alifah Padang, Email: Yuanita_ananda88@yahoo.com

ABSTRACT

Background; Based on the annual report on patient wards Interne Hospital Dr. Rasidin Padang decrease the number of patients in 2013 as in 1258 (12.58%), and in 2014 to 1015 (10.15%), in 2015 as in 1297 (12.97%). This study aims to determine the relationship of quality of service nursing to the level of satisfaction of patients in patient wards Interne Hospital Dr. Padang Rasidin 2017.

Method; Type descriptive analytic research with cross sectional design. The experiment was conducted at room Interne Inpatient Hospital Dr. Rasidin Padang, The population in this study all patients treated in inpatient Interne Hospital Dr. Rasidin Padang sample the last two months as many as 170 people. Samples were taken by purposive sampling as many as 63 samples. The data were analyzed using univariate and bivariate using Chi Square test with a confidence level of 95%.

Result; The result showed that more than half (65.1%) patients expressed discontent with the quality of nursing service, and more than half (69.8%) patients stated that the quality of nursing care are not qualified in patient wards Interne Dr. Rasidin Padang Year 2017. From the test results bivariate result that the p value of 0.000 so there is a significant relationship between the quality of nursing care on the level of satisfaction in patient wards of hospitals Interne DR. Padang Rasidin 2017.

Conclusion; It can be concluded that there is a relationship to the quality of nursing service satisfaction rate of patients in patient wards Interne Hospital Dr. Rasidin Padang Year 2016. It is suggested to the leadership of Hospital Dr. Rasidin Padang to evaluate the services provided by the clerk in Room Interne Inpatient Hospital Dr. Rasidin Padang based on a predetermined standard. Need for refresher training for nurses in charge of improving the quality of service to patients so that more professional nurses in providing care for patients

Keywords : Quality of Care, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Charles, 2004).

Pengembangan mutu dibidang kesehatan di Indonesia dilaksanakan dengan berbagai pendekatan, antara lain melalui penjaminan mutu pelayanan kesehatan dasar di puskesmas, gugus kendali mutu di berbagai Rumah Sakit baik pemerintah maupun swasta (Bustami, 2011).

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya (Nursalam, 2013).

Menurut Imbalo (2012) pasien atau masyarakat melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi

kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit.

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka diharapkan sebagai masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien (Imbalo, 2012).

Parasuraman yang dikutip oleh Bustami (2011) menyatakan bahwa ada lima dimensi utama mutu yaitu reliabilitas (*reliability*) Merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan atau staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tangggap.

Jaminan (*assurance*) artinya karyawan atau staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-

raguan, empati (*empathy*) dalam hal ini karyawan atau staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan, bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*) dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan atau staf yang menyenangkan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien yang mengalami kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien yang tidak merasakan kepuasan sewaktu menggunakan pelayanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasehat atau pindah ke fasilitas kesehatan lainnya (Imbalo, 2012).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan berdampak positif bagi institusi pelayanan Rumah Sakit. Akibatnya, pasien akan bercerita kemana-mana dan kepada setiap orang untuk menyebarkan segala hal yang baik tersebut sehingga pasien atau masyarakat akan berperan menjadi petugas

hubungan masyarakat dari setiap organisasi pelayanan kesehatan yang baik mutunya (Imbalo, 2012).

Berdasarkan studi penelitian yang dilakukan oleh T.Sudian (2011) tentang hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara menyatakan bahwa ada hubungan antara pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien. sudian menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien dari 60 responden yang mempunyai sifat empati terdapat 42 orang (70%) responden mengalami kepuasan, dan dari 18 responden (30%) yang mempunyai sifat kurang empati, pasien kurang puas terhadap mutu pelayanan.

Menurut penelitian yang dilakukan Willy (2013) tentang hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan di Rumah Sakit RSUD dr. Rasidin Padang didapatkan 22 orang atau sebesar (34,9%) menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat, dan 41 orang atau sebesar (65,1%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Rasidin Padang adalah rumah sakit yang terletak di Sei.Sapit Kec.Kuranji kota Padang, Provinsi Sumatera Barat, Indonesia. Rumah Sakit Umum Daerah Dr.

Rasidin Padang merupakan rumah sakit kelas C dan Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari puskesmas dan praktek swasta dengan cakupan wilayah kerjanya (RSUD Dr. Rasidin Padang).

Berdasarkan laporan tahunan di RSUD Dr. Rasidin Padang jumlah pasien terbanyak terdapat di Ruang Rawat Inap Interne. Pada tahun 2013 jumlah pasien sebanyak 1258 (12,58%) orang, dan pada tahun 2014 jumlah pasien sebanyak 1015 (10,15%) orang, dan tahun 2015 jumlah pasien sebanyak 1297 (12,97%) orang, pada tahun 2016 dari dua bulan terakhir jumlah pasien yang dirawat sebanyak 170 (1,70%) orang (RSUD Dr. Rasidin Padang, 2016).

Penurunan jumlah kunjungan ini merupakan salah satu gejala ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Mindariza, 2003). Penelitian yang dilakukan oleh Muninjaya (2004) tentang kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di RS Sanglah Denpasar sebanyak 84,96% menyatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan, pelanggan banyak mengomentari perawat yang tidak ramah dan judes, ruang perawat yang tidak bersih, jadwal kunjungan dokter yang tidak tepat waktu dan sarana parkir yang kurang memadai.

Indikator Pelayanan Rawat Inap Interne terdiri dari *Bed Occupancy Rate* (BOR) dan *Length Of Stayed* (LOS), Indikator pelayanan rawat inap digunakan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu, dan efisiensi pelayanan rawat inap. Depkes RI (2005) mengemukakan bahwa BOR adalah indikator yang memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur di pelayanan kesehatan. Nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 75-80% (Nursalam, 2014). Indikator LOS memberi gambaran mutu pelayanan, apabila diterapkan pada diagnosis tertentu dapat dijadikan hal yang perlu pengamatan lebih lanjut, nilai LOS yang ideal antara 6-9 hari.

Berdasarkan data Indikator pelayanan rawat inap interne RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2013, BOR Ruang Rawat Inap Interne sebesar 29,42% dan LOS sebesar 3,7 hari, pada tahun 2014 BOR sebesar 21,32% dan LOS 3,4 hari, pada tahun 2015 BOR sebesar 22,80% dan LOS 2-7 hari, Data tersebut menggambarkan bahwa presentase BOR dan nilai LOS di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang menurun dari tahun ke tahun.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan terhadap 10 orang pasien di rawat inap interne RSUD Dr. Rasidin Padang didapatkan empat orang pasien (40%) merasa tidak puas dengan

pelayanan yang masih lambat, dan pasien tidak puas dengan petugas yang mengabaikan keluhan pasien, kurang memberikan perhatian dan berkomunikasi dengan pasien, Tiga orang pasien (30%) mengatakan tidak puas dengan fasilitas yang belum lengkap dan merasa tidak puas dengan petugas yang kurang ramah. tiga orang pasien (30%) tidak puas dengan ruangan perawatan yang panas dan kurangnya kebersihan.

Sehubungan hal tersebut diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2017”.

METODE

Penelitian ini telah dilakukan pada tahun 2017 di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang dengan jumlah responden berjumlah 63 orang. Jenis penelitian ini adalah *Kuantitatif* dengan desain penelitian yang digunakan adalah *Analitik*. Rancangan dalam penelitian ini adalah *Cross Sectional Study*. Pengumpulan data menggunakan

kuesioner dengan teknik pengambilan *random sampling*.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data primer dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis Univariat dan analisis Bivariat dengan menggunakan uji statistik *chi-square* dengan derajat kepercayaan 95 % ($\alpha = 0,05$).

HASIL

Tabel 1; Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD DR. Rasidin Padang Tahun 2017

Tingkat Kepuasan	f	%
Tidak Puas	41	65.1
Puas	22	34.9
Total	63	100.0

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD DR. Rasidin Padang Tahun 2017

Mutu Pelayanan	f	%
Tidak Bermutu	44	69.8
Bermutu	19	30.2
Total	63	100.0

Tabel 3 Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD DR. Rasidin Padang Tahun 2017

Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan				Total		P Value
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Tidak Bermutu	38	86,4	6	13,6	44	100,0	0,000
Bermutu	3	15,8	16	84,2	19	100,0	
Total	41	65,1	22	34,9	63	100,0	

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separoh yaitu sebanyak 41 orang (65,1%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD DR. Rasidin Padang Tahun 2017. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Willy (2013) tentang hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan di Rumah Sakit RSUD dr. Rasidin Padang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 65,1% pasien menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2012).

Menurut Imbalo (2012), kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan berdampak positif bagi institusi pelayanan Rumah Sakit. Akibatnya, pasien akan bercerita kemana-mana dan kepada

setiap orang untuk menyebarkan segala hal yang baik tersebut sehingga pasien atau masyarakat akan berperan menjadi petugas hubungan masyarakat dari setiap organisasi pelayanan kesehatan yang baik mutunya.

Menurut asumsi peneliti ditemukan bahwa banyaknya pasien yang tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang, karena kurangnya keamanan di rumah sakit seperti pasien banyak yang kehilangan barang yang berharga, kurangnya kebersihan rumah sakit seperti kebersihan dan kelengkapan fasilitas toilet, sarana dan prasarannya kurang memadai seperti tidak adanya pendingin ruangan sehingga pasien merasa kepanasan, kondisi ini perlu menjadi perhatian bagi manajemen rumah sakit, karena jika pasien tidak puas akan berdampak terhadap citra rumah sakit kedepannya, karena jika pasien tidak puas maka pasien akan bercerita kemana –

mana sehingga akan dapat mempengaruhi terhadap kunjungan pasien lain ke rumah sakit sehingga akan menyebabkan berkurangnya kunjungan pasien ke rumah sakit. Dalam hal ini perlu adanya evaluasi dari pihak manajemen rumah sakit terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perawat terhadap pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separoh yaitu sebanyak 44 orang (69,8%) responden menyatakan mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD DR. Rasidin Padang Tahun 2017 tidak bermutu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alimarni (2008) tentang hubungan dimensi mutu keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Padang tahun 2008.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separoh 54,6% pasien menyatakan mutu pelayanan kurang baik. Mutu pelayanan keperawatan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami, 2011).

Pada penelitian terlihat bahwa banyaknya pasien yang menyatakan pelayanan yang tidak bermutu di Ruang Rawat Inap Interne RSUD DR. Rasidin Padang Tahun 2017. Hal ini terlihat dari hasil analisis kuesioner, yaitu nilai terendah didapatkan pada pertanyaan no. 9 responsiveness (ketanggapan) yaitu yaitu 57% pasien menyatakan menilai kurang baik tentang petugas menjelaskan alur pelayanan di rumah sakit, kemudian pertanyaan no. 3 yaitu 53% pasien menilai kurang baik tentang pertanyaan bahwa petugas memberitahukan dengan jelas sesuatu hal yang dilarang demi perawatan klien seperti tidak memakan makanan yang dilarang oleh perawat demi kesembuhan klien, pernyataan 24 yaitu 50% pasien menilai kurang baik tentang pertanyaan bahwa keamanan di rumah sakit cukup memadai dan pertanyaan no.19 yaitu 47% pasien menilai kurang baik atas pertanyaan bahwa petugas selalu memberikan perhatian kepada klien. Menurut asumsi peneliti ditemukan bahwa banyaknya pasien yang menyatakan pelayanan yang tidak bermutu di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang, karena petugas kurang memberikan perhatian kepada klien, lingkungan sekitar yang tidak bersih seperti banjir, ruang rawat inap yang panas.

Mutu pelayanan ini sangat penting diperhatikan karena mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien ini merupakan indikator baik atau tidaknya kualitas pelayanan suatu rumah sakit. Jika pasien merasa dilayani dengan baik maka pasien akan datang kembali berobat ke rumah sakit dan juga akan menginformasikan kepada orang lain tentang mutu pelayanan yang mereka rasakan sehingga akan dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi responden yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan tidak bermutu lebih banyak menyatakan tidak puas yaitu 38 (86,4%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan puas yaitu 6 (13,6%). Hasil uji statistic (*Chi square*) diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD DR. Rasidin Padang Tahun 2017.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Willy (2013) tentang hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan di Rumah Sakit RSUD dr. Rasidin Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya

hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alimarni (2008) tentang hubungan dimensi mutu keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Padang tahun 2008.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separoh 54,6% pasien menyatakan mutu pelayanan kurang baik. Menurut asumsi peneliti terbukti bahwa mutu pelayanan akan mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan pasien, dimana jika pasien merasakan mutu pelayanan yang baik maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya jika pasien merasakan mutu pelayanan yang kurang baik maka pasien akan merasa tidak puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pasien yang lebih baik maka mutu pelayanan perawat perlu ditingkatkan baik dalam hal kehandalan, ketanggapan terhadap pasien, jaminan, empati dan bukti fisik. Dalam hal ini perlu adanya evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat terhadap pasien sehingga dapat diketahui perkembangan tentang mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat terhadap pasien. Dan perlu

adanya peran perawat dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan terhadap pasien menjadi lebih baik.

KESIMPULAN

1. Lebih dari separoh yaitu sebanyak 41 orang (65,1%) pasien menyatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2017
2. Lebih dari separoh yaitu sebanyak 44 orang (69,8%) pasien menyatakan mutu pelayanan keperawatan tidak bermutu di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2017
3. Terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD DR. Rasidin Padang Tahun 2017 (*p value* = 0,000).

DAFTAR PUSTAKA

- Alimarni, 2008. Hubungan Dimensi Mutu Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Padang. (Skripsi)
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan* . Jakarta: Erlangga.
- Depkes RI. 2002. *Keputusan Menkes RI No. 228/MENKES/SK/III/2003*

tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Yang Wajib Dilaksanakan Daerah.

- Meliza febriani 2012, Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Persepsi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit RSUP M. DJAMIL Padang. (Skripsi) STIKes ALIFAH Padang.
- Muninjaya, 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Nursalam, 2012. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoadmojdo, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Fitramaya : Jakarta
- Pohan, Imbalo.S, 2012. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan penerapan, Kesaint Blanc*. Bekasi, Indonesia.
- Rustam Efendi 2013, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar (Skripsi). Universitas Hasanudin.
- Sabarguna, Boy S.2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi*. Jakarta : CV Sagung Seto.
- Satrianegara M. Fais & Saleha Sitti. 2013. *Buku ajar Organisasi dan Manajemen Playanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Syafrudin, Dkk, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan untuk bidan*, Trans Info Media, Jakarta

Sudian 2011, Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara (Skripsi), STIKes U' Budyah.

Tjiptono, Fandy. 2006. Prinsip-prinsip Total *Quality Service*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandi.2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Andi